Ferdowsi Civil Engineering, 37, 3, 2024. (41-60)



Ferdowsi Civil Engineering

https://civil-ferdowsi.um.ac.ir





Designing the Policymaking Model of Municipal Urban Services with a Qualitative-Quantitative Approach

Research Article

Morteza Sharifi[1], Hassan Amiri[2], Mahmoud Modiri[3], Farzaneh Beigzadeh[4]

DOI: 10.22067/jfcei.2024.87667.1295

1-Introduction

Considering the growth of the urban population in recent years, the quality of urban services and their improvement is among the main challenges of the policymaking system in the urban area. Policymaking is a process in which an organization implements its ideas to achieve results and create desirable changes in the real world.

Appropriate policies and strategies of urban services, such as traffic congestion management, can affect the quality of the urban life of citizens. Formulating and implementing appropriate policies as the foundation for the comprehensive development of countries is a profound step towards their development, and not taking it into account causes inefficiency and failure of the policy. Incompatibility of goals and policies, along with hierarchy from top to bottom are other reasons for the failure of urban services. Policymaking in support of necessary measures to prevent urban challenges can improve the performance of urban services. Therefore, a suitable framework should be considered in the design of policymaking for the alignment of the policymaking tools that interact with each other and try to increase the communication between the stakeholders.

The evidence has shown that one of the issues that have affected different countries in the world today in the field of public administration is the weakness of the macro conceptual model and the efficient structure of policymaking in the field of urban services. Some studies have provided models for urban service policymaking and considered different factors. They have emphasized on human, technical, financial, and structural systems and some others consider the structure, institution, support, executives, and executive organizations to be effective. In this regard, the participation and cooperation between stakeholders and actors in government policies has been emphasized. In addition, realism in policymaking, financial and technical support, creating commitment between actors and cultural relations are among the most important factors in policymaking. Other studies have taken a different view and stated that the obstacles to the implementation of public policies in government organizations are the large number of goals, vague goals, and unrealistic policies.

As the results of studies have shown, different factors can play a role in the implementation of policies in different areas, which have not yet been confirmed in the field of municipal services. On the other hand, considering the importance of municipalities in creating or limiting developed cities, it is necessary to create a macro policymaking framework to support urban development and provide urban services. New ways of policymaking are needed in the field of urban services for urban progress and development. The problem is that incomplete and wrong policymaking and inconsistent implementation of policies can pose risks to urban development and the provision of proper urban services to citizens.

To solve this problem, the researcher is looking for an answer to the question what are the variables of the municipal service policy model? How is the relationship between the variables?

2. Methods

This research was conducted in both qualitative and quantitative ways. In the qualitative part, semi-structured interviews with experts and content analysis were used to extract the indicators, components, and variables of the model. In the quantitative part, we used the fuzzy DEMATEL method to determine the relationships and importance of components and variables. Finally, we tested the specified relationships with the structural

*Manuscript received May 1, 2024, Revised June 12, 2024, Accepted September 1, 2024.

[1] Ph.D. student, Department of Public Management, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

[2] Corresponding author. Assistant Professor, Department of Public Management, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran. **Email**: h_Amiri@azad.ac.ir

[3] Assistant Professor, Department of Industrial Management, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

[4] Assistant Professor, Department of Business Management, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran

equation modeling method. According to the problem-solving method, we have two groups of statistical population. The statistical population of the qualitative section had 15 experts, including senior managers of the municipalities of Gilan province, who were selected in a targeted way. The sample selection criterion was theoretical saturation. The experts had some characteristics, including an experience of more than 15 years in executive positions related to urban services, post-graduate education at least Master's degree, full knowledge of urban services policy, and being available. The statistical population for the model test consists of 4000 employees of Rasht municipality, of which 375 people were randomly selected in seven sub-districts according to Cochran's formula, and their five-point Likert scale answers were obtained using SMART PLS software, the third version of the test.

3. Analysis

The findings of the qualitative part showed that the variables of the model included environmental (with the components of laws, government, citizens, and relevant organizations), economic (with the components of resource management, income dynamics, sustainable income generation, and credits), cultural (with the components of citizen culture, organizational culture, city Islamic council, and the culture of upstream and supervisory organizations), operational (with the components of human capacities, evaluation, institutional coordination, and executive), content (with the components of the society, policymakers, and executives). The findings of the fuzzy DEMATEL section showed that "environmental", "cultural", "economic", "content", and "operational" variables were influential. Figure 1 shows the map of the relationship network and how the variables influence and are influenced.

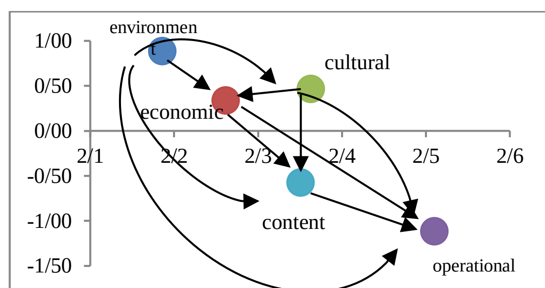


Figure 1. Map of the network of relationships between the variables of the policymaking model in the field of urban services

Figure 1 shows that the operational variable for formulating and implementing policymaking is a problem and a challenge that should be improved faster. "Environmental" variable is the most influencing factor that improves policymaking in the field of urban services, and the priority of managers should be emphasizing this variable to solve operational challenges. For the proper operationalization of policymaking, it is necessary to pay attention to the content factors of it.

Structural equation modeling method and SMART PLS software have been used to test model relationships. The findings showed that the factor loading of the indices of the constructs was more than 0.5, Cronbach's alpha was greater than 0.7, the composite reliability was higher than 0.7, and the measurement model was confirmed. After confirming the measurement model, the evaluation structural model was checked. Finally, beta coefficients of the path and significant values between the relationships of the variables in the model were obtained. These findings are listed in Table 1.

Table 1. Beta coefficients and significant values related to the model

Model variables	Beta	T	results
Environmental factor > cultural	0.886	19.038	ok
Environmental factor > economic factor	0.537	3.765	ok
Environmental factor > content	0.922	13.724	ok
Environmental factor > operational factor	0.48	4.236	ok
Cultural factor > economic factor	0.282	2.068	ok
Cultural factor > content factor	0/017	0.345	Not ok
Cultural factor > operational factor	0.072	2.10	ok
Economic factor > content factor	0.082	1.516	Not ok
Economic factor > operational factor	0.077	2.659	ok
content factor > operational factor	0.382	3.433	ok

4. Conclusion and Suggestions

What has excited our research is the experts' emphasis and confirmation on "cultural" and "content" variables in urban service policies. This finding shows that laws, government, citizens, and relevant organizations have played an important role in the implementation of policies. It is suggested that a suitable and up-to-date law be approved and implemented for coordination and synergy in the implementation of policies and management of resources and revenues.

The “cultural” variable has a positive and significant effect on economic and operational. The existence of an organizational culture with collaborative styles and based on an executive approach to laws and regulations improves cooperation and coordination in policy implementation and ultimately prevents project failure and subsequent costs. A culture based on collective and collaborative work is suggested, and handing over decision-making powers based on managerial styles in the policy implementation environmental should be considered.

The “content” and “economic” variables have a positive and significant effect on “operational”. Based on this finding, clear and realistic goals, consideration, and priority of public concern in policies can be effective in monitoring and implementing operations. It is suggested that managers present clear and detailed plans in formulating policies and seek help from experts and elites in this regard.

One of the limitations of the current research is caution in generalizing its findings to other organizations. It is suggested that researchers investigate the role of people's participation in the implementation of policies in the development policy.



انجمن مهندسی روسازی ایران



انجمن بتن ایران

مهندسی عمران فردوسی

https://civil-ferdowsi.um.ac.ir/



طراحی مدل سیاست گذاری خدمات شهری شهرداری با رویکرد کیفی-کمی*

مقاله پژوهشی

مرتضی شریفی[۱] حسن امیری[۲] محمود مدیری[۳] فرزانه بیگ زاده[۴]

DOI: 10.22067/jfcei.2024.87667.1295

چکیده *ضعف در سیاست‌گذاری، افزایش کیفیت و بهبود ارائه خدمات به شهروندان را متوقف می‌کند و این مسئله باعث شده است تا نیاز به شیوه‌های جدید مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری برای پیشرفت و توسعه شهری بیشتر احساس شود. بنابراین، پژوهش حاضر در صدد آن است تا با ارائه مدل سیاست‌گذاری خدمات شهری شهرداری بتواند به ارائه مناسب خدمات شهری و توسعه شهری کمک کند. بدین منظور، تحقیق حاضر به صورت توسعه‌ای-کاربردی و در دو فاز کمی- کیفی انجام شده است. جامعه تحقیق در بخش کیفی خبرگان شامل مدیران ارشد شهرداری هستند که با روش نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند و نظری به تعداد ۱۵ بر اساس معیار اشباع نظری انتخاب شدند و در بخش کمی، جامه آماری کارکنان شهرداری‌ها به تعداد ۳۵۰ نفر به صورت تصادفی- طبقه‌ای است. یافته‌های بخش کیفی با روش تحلیل محتوا نشان داد مدل شامل پنج متغیر «محیطی»، «اقتصادی»، «فرهنگی»، «محتوایی»، و «عملیاتی» به همراه ۲۰ مؤلفه می‌باشد. یافته‌های بخش کمی با روش دیمتل فازی نشان داد که متغیرهای «محیطی»، «فرهنگی»، «اقتصادی»، «محتوایی» به ترتیب بر متغیر «عملیاتی» اثر می‌گذارد. یافته‌های روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون مدل نشان داد که متغیر محیطی بر «فرهنگی»، «اقتصادی»، «محتوایی» و «عملیاتی» تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. همچنین متغیر «فرهنگی» با «اقتصادی» و «عملیاتی» رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. اما روابط بین «فرهنگی» و «اقتصادی» با «محتوایی» تأیید نشد. امید است مدیران و دولتمردان با تمرکز بر قوانین مناسب و حمایت‌های اقتصادی بتوانند در اجرای مناسب سیاست‌گذاری‌ها به موفقیت دست یابند.*

واژه‌های کلیدی سیاست‌گذاری‌ها، خدمات شهرداری، سیاست‌گذاری‌های شهری.

Designing the Policy Making Model of Municipal Urban Services with a Qualitative-Quantitative Approach

Morteza Sharifi Hassan Amiri Mahmoud Modiri Farzaneh Beigzadeh

Abstract *Weakness in policy making stops the increase in quality and improvement of services to citizens, and this problem has made the need for new ways of policy-making model in the field of urban services to be felt more for the progress and development of the city. Therefore, the current research aims to provide a policy model of urban services of the municipality to help in the proper provision of urban services and urban development. For this purpose, the present research has been carried out in a developmental-applied way and in two quantitative-qualitative phases. The research community in the qualitative part of the experts includes the senior managers of the municipality, who were selected by a non-probability and theoretical sampling method in the number of 15 based on the theoretical saturation criterion, and in the quantitative part, the statistical population of municipal employees in the number of 350 people randomly. It is a floor. The findings of the qualitative part with the content analysis method showed that the model includes five variables "environmental", "economic", "cultural", "content", and "operational" along with 20 components. The findings of the quantitative part with fuzzy Dimetal method showed that "environmental", "cultural", "economic", "content" variables respectively affect the "operational" variable. The findings of the structural equation modeling method for the model test showed that the environmental variable has a positive and significant effect on "cultural", "economic", "content" and "operational". Also, the "cultural" variable has a positive and significant relationship with "economic" and "operational". But the relationship between "cultural" and "economic" with "content" was not confirmed. It is hoped that managers and statesmen can achieve success in the proper implementation of policies by focusing on appropriate laws and economic support.*

Key words Policies, Municipal services, Urban policies.

* تاریخ دریافت مقاله ۱۴۰۳/۲/۱۲ و تاریخ پذیرش آن ۱۴۰۳/۶/۱۱ می‌باشد.

(۱) دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

(۲) نویسندهٔ مسئول، استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران. **Email**: h_Amiri@azad.ac.ir.

(۳) استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

(۴) استادیار، گروه مدیریت کسب و کار، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

مقدمه

امروزه بیش از نیمی از جمعیت جهان در شهرها زندگی می‌کنند و پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۵۰ این میزان به بیش از دو سوم افزایش یابد. این امر باعث سرعت گسترش شهرها و ایجاد طیفی از چالش‌های جدید مرتبط با مدیریت خدمات در تجمعات شهری شده است [1]. این قضیه ممکن است منجر به ضعف در ارائه خدمات شود که چالش اصلی برای مدیران [2] در زمینه پایداری و توسعه شهری مرتبط با برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری است [3]. بنابراین، فرصت‌هایی برای متخصصان شهری و سیاست‌گذاران فراهم شده است تا در مدیریت دارایی‌های عمومی و ارائه خدمات تصمیم‌گیری بهتری بگیرند [4]، چرا که سیاست‌های برنامه‌ریزی شهری بر سبک زندگی شهری، سلامت و پایداری تأثیر می‌گذارد [5]. هر چه قدر ظرفیت سیاست‌گذاری کشوری غنی‌تر باشد، کشور در مسیر پیشرفت و توسعه قرار می‌گیرد [6].

بدون راهنمایی روشن از برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری شهری، شهرها از توسعه باز می‌مانند و بر اهداف توسعه شهری تأثیر می‌گذارد [7]. ثبات و توسعه هر شهر توسعه یافته، وابسته به سیاست‌گذاران آن است. این موضوع، ارتباط اهمیت سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، ساخت و اجرا در تجزیه و تحلیل کارایی و اثربخشی دولتمردان و مدیران شهری را نشان می‌دهد [8]. با نوآوری سیاست‌های شهری می‌توان بر مشکلات شهری غلبه کرد [9]. علی‌رغم سیاست مشترکی که برای پایداری شهرها تأیید شده است، اما اهداف سیاستی برای دست‌یابی به این چشم‌انداز کم است. بنابراین، نیاز فوری به ایجاد ظرفیت برای سیاست برنامه‌ریزی خدمات شهری به ویژه در کشورهای کم‌درآمد و با درآمد متوسط وجود دارد [5].

موضوع کیفیت خدمات ارائه شده شهری و بهبود و تضمین آن، یکی از چالش‌های اصلی فرا روی نظام سیاست‌گذاری در حوزه شهری است [10]. عملیات و برنامه‌ریزی‌های شهری و طراحی سیستم‌های تسهیلات شهری به منظور ارائه خدمات مناسب به شهروندان در سیاست‌ها مطرح گردد [11]. سیاست‌ها و استراتژی‌های مناسب خدمات شهری همچون مدیریت کنترل تراکم ترافیک می‌تواند بر کیفیت زندگی شهری شهروندان مؤثر باشد [12]. تدوین و اجرای سیاست‌گذاری‌های مناسب به عنوان شالوده توسعه همه جانبه کشور عمیقا گامی در جهت توسعه همه جانبه کشور است [10]، و در نظر نگرفتن آن موجب ناکاراآمدی و شکست خطی مشی می‌گردد [13] . بنابراین، در طراحی سیاست‌گذاری‌ها باید چارچوب مناسبی را برای هم‌راستایی ابزار خط سیاست‌گذاری در نظر گرفت که با یکدیگر در تعامل باشند و سعی بر آن باشد تا ارتباط بین ذی‌نفعان افزایش یابد [14].

اجرای سیستم‌ها و سیاست‌گذاری‌های مدیریت مؤثر برای دست‌یابی به اهداف کلان ضروری است [15]. برنامه‌ریزی و اجرای درست سیاست‌گذاری‌ها برای پروژه‌های خدمات شهری، پیامدهای کاهش ریسک‌های عملیاتی را به همراه دارد [16] و برنامه‌ریزان به طور فزاینده‌ای از ارزش خدمات شهری برای کیفیت زندگی ساکنان شهر آگاه می‌شوند. با این حال، چارچوب خدمات شهری هنوز در سیاست‌گذاری به صورت سیستماتیک ادغام نشده است [17]. آنچه که ادبیات نشان می‌دهد سیاست‌گذاری با پیچیدگی‌هایی مانند نبود اجماع (Lack of consensus)، عدم تجانس (Lack of congruence) و عدم قطعیت (Uncertainty) روبه‌رو است و وجود طیف وسیعی از شهروندان و دامنه گسترده‌ای از خدمات متنوع، بر این پیچیدگی افزوده است [18]. همچنین، ضعف در سیاست‌گذاری مشارکتی و تدوین برنامه‌ها از بالا به پایین موجب می‌شود که درک کافی از نیازهای محلی وجود نداشته باشد و مشارکت محله در اجرای سیاست‌ها با چالش مواجه شود [19]. به طور مثال ناهماهنگی‌های در خصوص تراکم کاربری‌های زمین، افزایش تصادفات در شهر را به همراه خواهد داشت [20]. بنابراین، نبود سازگاری بین اهداف و سیاست‌گذاری‌ها و سلسله مراتبی بودن آن از بالا به پایین از دلایل دیگر شکست خدمات شهری است [21]. این شکست باعث می‌شود که دولت از اهداف توسعه باز بماند و یک بی‌اعتمادی بین مردم و حکمران‌ها ایجاد شود که آثاری سوء بر جای خواهد گذاشت [22].

تدوین غیر علنی سیاست‌گذاری‌های سازمان‌ها باعث می‌شود سیاست‌گذاری‌ها جنبه اجرائی به خود نگیرند و یا در مرحله اجرا توفیق لازم را به دست نیاورند [23]. در تدوین سیاست‌گذاری باید به مسائل و مشکلات واحد پرداخته شود تا از پیچیدگی آن کاسته شود. تدوین سیاست‌ها در حمایت از اقدامات لازم به منظور پیشگیری از چالش‌های شهری، می‌تواند عملکرد خدمات شهری را بهبود دهد [24]. علاوه بر این،

طراحی سیستم‌های خدمات شهری متناسب با مقررات شهری و در نظر گرفتن الزامات طرح‌های مدیریت شهری و شهرسازی در سیاست‌گذاری‌های شهری ضروری است [25]. همچنین تعریف واضح نقش‌ها و مسئولیت‌های بازیگران سیاست‌ها دارای اهمیت است [26]. مطالعه شکری و همکاران (۱۳۹۷) تأکید کرده است که بر اساس فرایند سیاست‌گذاری، مهم‌ترین مراحل تأثیرگذار در کیفیت سیاست‌ها، مرحله تدوین سیاست و مرحله مشروعیت‌بخشی به سیاست می‌باشد [27] و این یافته‌ها در تحقیق دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۵) [10] تأکید شده است [10] و در مطالعات دیگر ارزیابی نتایج حاصل از سیاست‌گذاری توجه شده است؛ بنابراین، هدف اصلی سیاست‌های شهری این است که سیاست‌گذاران بتوانند سیاست مبتنی بر شواهد را به خوبی طراحی و سپس ارزیابی کنند تا از شکست پیشگیری شود [28].

هدف ادغام سیاست می‌تواند اجتناب از تعاملات منفی بین اهداف بخشی یا تلاش برای تعاملات مثبت بین آن‌ها باشد تا متقابلا یکدیگر را تقویت کنند [29]. امروزه تا حد زیادی موفقیت و شکست سیاست‌ها را می‌توان از طریق شناسایی و بهبود شاخص‌های هر مرحله از فرایند سیاست‌گذاری تعیین کرد [27]. به طوری که طبق توسون (Tosun) (۲۰۱۸) با یکپارچگی سیاست و با اتخاذ یک ابزار می‌توان اهداف سیاست را در بخش‌های مختلف برآورده کرد [30]. شواهد نشان می‌دهد یکی از مسائلی که امروزه کشورهای مختلف دنیا را در حوزه مدیریت دولتی تحت تأثیر خود قرار داده، نبود الگوی مفهومی کلان و ساختار کارآمد سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری است [31]، و برای پیشرفت و توسعه شهری، به شیوه‌های جدید الگوی خط مشی گذاری در حوزه خدمات شهری نیاز است [32]؛ بنابراین، ضروری است برای مقابله با مشکلات توسعه شهری و کلان کشور و به منظور پیشگیری از شکست سیاست‌گذاری‌ها، اهداف واقع‌بینانه طرح‌ریزی شوند و به اجرا درآیند.

با توجه به اهمیت شهرداری‌ها در ایجاد یا محدود کردن شهرهای توسعه یافته، نیاز آشکار به ساختن چارچوب سیاست‌گذاری کلان برای حمایت از توسعه شهری و ارائه خدمات شهری وجود دارد. اما، سیاست‌گذاری ناقص و اشتباه و همسان نبودن اجرای سیاست‌ها می تواند توسعه شهری و ارائه خدمات مناسب شهری به شهروندان را با ریسک مواجه کند. از طرفی دیگر، وجود گستردگی حیطه و عرصه‌های خدمات شهری و دارا بودن مصداق‌های متعدد خدمات، برخی از سیاست‌ها و فرایند سیاست‌گذاری در حوزه تدوین، اجرا و ارزیابی، ممکن است با مشکل مواجه شود. ضعف در سیاست، افزایش کیفیت و بهبود ارائه خدمات به شهروندان را متوقف می‌کند. بنابراین، یکی از چالش‌های مهم میان مدیران ارشد اجرایی و سیاست‌گذاران شهری این است که برای حل مشکلات پیچیده به طراحی قوی سیاست نیاز دارند. بنابراین به‌کارگیری سیاست‌های مناسب برای ارائه خدمات شهری جهت توسعه شهر و بهبود ارائه خدمات شهری یک مسئله است که شهرداری‌ها با آن مواجه هستند و تحقیق حاضر به دنبال این است تا بتواند با ارائه مدل سیاست‌گذاری خدمات شهری شهرداری به مدیران و سیاست‌گذاران در ارائه سیاست‌های مناسب کمک کند.

ادبیات و پیشینه نظری تحقیق

سیاست‌گذاری

سیاست فرایندی است که در آن سازمان ایده‌های خود را به برنامه‌ها و فعالیت‌های پیاده‌سازی برای دست‌یابی به نتایج و ایجاد تغییرات مطلوب در دنیای واقعی عملی می‌کند [33]. سیاست فرایندی است که دولت با آن ایده‌های خود را به برنامه‌ها و فعالیت‌های پیاده‌سازی برای دست‌یابی به نتایج و ایجاد تغییرات مطلوب در دنیای واقعی عملی می‌کند [34]. سیاست‌ها معمولا برای مقابله با یک مشکل و مسئله و به منظور حل آن پدید می‌آیند و اغلب به منزله چرخه‌ای تلقی می‌شوند که در آن مشکلات ابتدا به عنوان یک مسئله مورد توجه قرا می‌گیرند، دوره‌های مختلف عمل بررسی می‌شوند، سیاست‌ها تعیین می‌گردد، توسط کارکنان اجرا و ارزیابی می‌شوند و تغییر می‌یابند و سرانجام با موفقیت یا شکست پایان می‌پذیرند [35]. سیاست به عنوان یک موضوع در قالب یک مشکل مشترک و هدف مشترک، به عنوان یک موضوع سیاست تعریف می‌شود. با این موضوع سیاست‌گذاری، سیاست‌های عمومی تدوین و تعیین می‌شود. سپس این سیاست اجرا می‌شود. در اجرای سیاست، یک فرایند نظارت وجود دارد تا با تدوین سیاست‌ها سازگار باشد [9]. در تدوین سیاست باید به مسائل و مشکلات

واحد پرداخته شود تا از پیچیدگی آن کاسته شود. همچنین تعریف واضح نقش‌ها و مسئولیت‌های بازیگران سیاست‌ها دارای اهمیت است [26].

برخی مدیریت شهری را مجموعه‌ای از سیاست‌ها، طرح‌ها، برنامه‌ها و شیوه‌هایی می‌دانند که به طور ضعیفی به هم پیوسته‌اند و تلاش می‌کنند دسترسی به خدمات عمومی را تضمین کنند، در حالی که دیگران مدیریت شهری را مترادف مدیریت دولتی می‌دانند. مدیریت شهری بر اساس چشم‌اندازی هدایت می‌شود که سیاستمداران و دست‌اندرکاران سیاست، در عین حال باید در بافت تاریخی زیرساخت‌ها، جوامع و سیاست‌های موجود مانور دهند تا تأثیر را که بر فضای مدیریت شهری گذاشته، ادامه دهند [1].

دانایی‌فر و همکاران (۱۳۹۵) عوامل تشخیص مسئله، تدوین سیاست، مشروعیت‌بخشی به سیاست، اجرا و ارزشیابی را در فرایند سیاست‌گذاری نام بردند [10] و الوانی و شریف زاده (۱۳۹۴) فرایند سیاست‌گذاری را شامل پایش و درک مسئله، تهیه و تدوین سیاست‌گذاری، اجرای آن و در مرحله آخر ارزیابی آن می‌دانند [36]. در اجرای سیاست‌گذاری باید مسئولان آن را به قانون تبدیل کنند تا سیستم‌های انسانی، فنی، مالی و ساختاری برای اجرای آن از پشتوانه برخوردار باشند [22]. همچنین آیاندا (Iyanda) و همکاران (۲۰۱۶) عوامل سیاست‌گذاری را شامل عوامل محتوایی، ساختار و نهاد، پشتیبانی، مجریان و سازمان‌های مجری و محیطی می‌دانند [37]. شهرداری‌ها باید اهداف و اقدامات را در چهارچوب خط مشیی متشکل از چهار محور، یعنی ۱) محیط و کیفیت زندگی، ۲) سیاست اجتماعی، بهداشت، آموزش، فرهنگ و ورزش ، ۳) اقتصاد محلی و اشتغال و ۴) بهبود توان فنی، مدیریتی و مالی شهرداری تعریف کنند. علاوه بر این، آن‌ها باید شاخص‌های ورودی، خروجی و نتایج را تعیین کنند که بر اساس آن‌ها پیشرفت را زیر نظر داشته باشد [38].

مطالعات نشان داده است که توجه به برخی عوامل در فرایند سیاست‌گذاری‌های خدمات مؤثر هستند [39]. مشارکت و همکاری بین ذی‌نفعان و بازیگران در سیاست‌گذاری‌های دولتی لازم و ضروری است [40] و لانگ کای (Langkai) و همکاران [41] بر واقع‌بینی در سیاست‌گذاری‌ها، حمایت‌های مالی و فنی، ایجاد تعهد بین بازیگران و روابط فرهنگی را مهم‌ترین عوامل در سیاست‌گذاری توسعه محله معرفی کرده‌اند.

پیشینه تجربی

قیطاسی وند [42] در راستای اتخاذ سیاست‌گذاری حمل و نقل عمومی شهری در حکمرانی شبکه‌ای به بررسی چالش‌های آن پرداخت و نتایج نشان داد که سازمان دهنده نهادهای مؤثر و ذی‌نقش، ساختار نهادها، نحوه هماهنگی نهادها، وظایف نهادها و شرایط محیطی در سیاست‌گذاری مؤثر هستند. دهبالایی و همکاران [22] به ارزیابی اجرای خط‌مشی توسعهٔ پایدار شهری پرداختند و نتایج نشان داد مدل تحقیق شامل شش مؤلفهٔ اهداف و استانداردهای خط‌مشی، منابع و ابزارهای خط‌مشی، مجریان خط‌مشی، سازمان مجری، عوامل غیرقابل کنترل و پیامدهای اجرای خط‌مشی است. فیروز و همکاران [19] در مطالعه چارچوب ارزیابی اجرای سیاست‌های توسعه‌ای محله محور بر ابعاد توسعه شامل توسعه محیطی، توسعه اجتماعی و توسعه اقتصادی و همچنین مؤلفه‌های تسهیل کننده و بازدارنده اجرا، فضای مجازی و منافع عمومی در بخش اجرای سیاست‌های توسعه محله محور تأکید کرده‌اند. قیطاسی‌وند و همکاران [43] در بررسی محرک‌های تدوین خط‌مشی‌های عمومی مدیریت شهری نشان دادند که نحوه هماهنگی نهادها، شرایط محیطی، وظایف نهادها و ساختار نهادها به ترتیب مهم‌ترین هستند. باقر نژاد و همکاران [44] در مطالعه شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر اجرای موفق خط‌مشی عمومی حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان در کشور بر دو عامل «نظام‌یافتگی فنی و اجتماعی اجرا» و «پشتوانه محتوایی و عینی اجرا» تمرکز کردند و یافته‌های آن‌ها نشان داد که عامل اول بر اجرای موفق سیاست حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان تأثیر داشته است. رنگریز و همکاران [45] در مطالعه «شناسایی و اولویت‌بندی موانع اجرای خط مشی‌های عمومی در سازمان‌های دولتی»، نشان دادند که تعدد اهداف، هدف‌گذاری مبهم و خط مشی‌های غیر واقعی، بیشترین امتیاز را کسب کرده و در اولویت‌های نخست قرار گرفتند.

در پیشنه‌های خارجی، چو (Chu) و همکاران [15] به تحلیل تطبیقی عملکرد اجرای سیاست‌های پسماندهای جامد شهری پرداختند و نتایج این مطالعه نشان داد که عملکرد اجرای سیاست طبقه‌بندی اجباری بهتر از سیاست دفاعی است که در

سرعت پیشرفت سیاست، نرخ طبقه‌بندی و نرخ رشد و مزایـای اقتصادی آشکار می‌شود. همجن (Hamjen) و همکاران [46] در مطالعه با هدف شناسایی سیاست‌گذاری‌هـا و اجـرای آن نشـان دادند که به دلیل عدم مشارکت عمومی، داده‌ها، منابع و مقررات بین اجرا و شرایط ایدئال سیاست‌گـذاری فاصـله وجـود دارد و شکاف باید از طریق فرهنگ‌سازی به حداقل برسـد تـا اجـرای سیاسـت بهینـه‌تـر شـود. داس و بـات (Das & Bhat) [3] در پیاده‌سازی و پیامدهای سیاسـت پـذیرش جهـانی وسـیله نقلیـه الکتریکی در خدمات شهری بـه ایـن نتیجـه دسـت یافتنـد کـه سیاست‌هایی مانند مشوق‌ها، توسـعه زیرسـاخت‌هـا، تخصـیص بودجه، تحقیق و توسـعه، تولیـد و فـروش در اجـرای سیاسـت مؤثراند. سیفوئنتس- فاورا (Cifuentes-Faura) و همکاران [47] در مطالعه سیاست‌گذاری شـهرداری نشـان دادنـد کـه هـر چـه شفافیت اقتصادی و مالی بیشـتر باشـد و اطلاعـات بیشـتری در مورد قراردادهـای خـدمات عمـومی و برنامـه‌ریـزی شـهری و کارهای عمومی وجود داشته باشد، شـهرداری کارآمـدتر اسـت، یعنی منابع کمیاب اداره‌های دولتی بهینه‌تر مـدیریت مـی‌شـوند. ایـن بـرای سیاسـت‌گـذاران مـرتبط اسـت، زیـرا آن‌هـا بایـد سیاست‌هایی را اجرا کنند که ادارات را شفاف‌تر کند، که نظارت را هم بر کاربران خدمات و هم بر مقامات عالی دولتـی (منطقـه ای/مرکزی) تسهیل مـی‌کنـد. رن (Ren) و همکـاران [48] نبـود سیاست‌های تشویقی اقتصادی و حمایت مالی ناکافی، ضعف در قوانین و مقررات و نظارت، نا هماهنگی بین نهادهـای دولتـی و نبود آگاهی عمومی در مشارکت و در نهایت اقـدامات کنتـرل و ارزیابی را از محدودیت‌های اجرای سیاست در اقدامات کنتـرل محیطی هوای شهری معرفی کـرده‌انـد. میـر (Mir) و همکـاران [49] در بررسی سیاست فعلی اجرای مـدیریت پسـماند جامـد شـهر نشـان دادنـد کـه بـی‌تـوجهی سیاسـی، نگـرش عمـومی محـدودیت‌هـای اصـلی بـر اجـرای سیاسـت در شـهر اسـت. علاوه بر این، محـدودیت‌هـای مـالی، منـابع انسـانی، سیاسـی، تکنولـوژی و تجهیـزات مـدرن، لجسـتیکی و ضـعف برنامـه مدیریت یکپارچه بر اجرای موفقیت‌آمیز سیاست در شـهر مـؤثر می‌باشد.

روش تحقیق

این تحقیق برای طراحی مدل سیاست‌گـذاری خـدمات شـهری شهرداری به صـورت کیفـی و کمـی انجـام شـده اسـت. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه‌ای است. روش جمع‌آوری داده‌هـا، روش میـدانی و بـا اسـتفاده از ابزارهـای مصـاحبه و پرسش‌نامه است. در این تحقیق سه پرسـش‌نامـه اسـتفاده شـده است. پرسش‌نامه اول بر اساس طیف نه گزینه‌ای بوده است کـه خبرگان میزان اهمیت هر یک از شاخص‌ها و مؤلفه‌های مدل را بر آن اساس پاسخ دادند و برای غربالگری از روش دلفی فـازی استفاده شده است. پرسش‌نامه دوم، یک پرسـش‌نامـه مقایسـات زوجی می‌باشد که خبرگان با امتیازهای «تأثیر خیلی زیـاد (۴)»، «تأثیر زیاد (۳)»، «تأثیر کم (۲)»، «تأثیر بسیار کم (۱)»، و «بـدون تـأثیر (۰)» بـرای مقایسـات زوجـی از آن اسـتفاده کـرده‌انـد. پرسش‌نامه سوم برای اعتباربخشی مدل استفاده شـده اسـت کـه نمونه آماری شامل کارکنان شهرداری رشت به میزان وجود هـر یک از سؤال‌ها بر اسـاس طیـف پـنج گزینـه‌ای لیکـرت پاسخ داده‌انـد. در بخـش کیفـی از روش تحلیـل محتـوا بـا رویکـرد اسـتقرایی و قیاسـی بـرای اسـتخراج شـاخص‌هـا، مؤلفـه‌هـا و متغیرهای مدل اسـتفاده شـده اسـت. در رویکـرد اسـتقرایی بـا استفاده از مصاحبه نیمـه‌عمیـق سـاختاریافته بـا خبرگـان بـرای استخراج کدهای باز یا شاخص‌ها اقدام شد. سـپس از رویکـرد قیاسی و اطلاعـات بـه دسـت آمـده از ادبیـات نظـری پیشـین، مؤلفه‌ها و متغیرها توسط کدگـذاری محـوری و انتخـابی شـکل گرفتند. جامعه تحقیـق در بخـش کیفـی شـامل مـدیران ارشـد شهرداری‌های استان گیلان هستند که به تعداد ۱۵ نفر بـه روش هدفمند و نظری انتخاب شدند. معیار انتخاب نمونه اشباع نظری است. خبرگان دارای ویژگی‌هایی همچون تجربـه کـاری بـالای ۱۵ سـال در پسـت‌هـای اجرایـی مـرتبط بـا خـدمات شـهری، تحصیلات تکمیلی حداقل کارشناسی ارشـد، آگـاهی کامـل بـه موضوع سیاست‌گذاری خدمات شهری و در دسترس هستند.

بخش کمی شامل دو بخش طراحـی مـدل و آزمـون مـدل است. برای طراحی مـدل از روش تصـمیم‌گیـری چنـد معیـاره دیماتل فازی استفاده شده است که روابط و اثرگذاری‌های بـین متغیرهای مدل توسط خبرگان کشف و تعیین می‌شـود و سـپس روابط و سازه‌هـای مـدل طراحـی شـده بـا روش مـدل‌سـازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار اسـمارت پـی. ال. اس. آزمـوده و اعتبارسنجی می‌شود. در بخش طراحی مدل، مؤلفه‌های استخراج شده به روش دلفی فازی غربالگری شده است تـا معتبـر شـود.

روش دلفی فازی برای مطالعات اکتشافی مناسب است که در آن خبرگان نظرات خود را در دورهای متوالی تا رسیدن بـه اجمـاع نظـری واحـد اعـلام مـی‌کننـد تـا ابهامـات احتمـالی و عـدم قطعیت‌های مرتبط با پاسخ‌ها کـاهش یابـد [50]. روش دیماتـل فازی یک روش مناسب در ساختارهای پیچیده اسـت کـه مـدل ارتباطات بین پارامترهای مؤثر را مورد بررسی قـرار مـی‌دهـد و یک مدل ساختاری بصری را بـه صـورت یـک گـراف علـت و معلولی نشان می‌دهـد تـا درک روابـط متقابـل میـان عوامـل را امکـان‌پـذیر کنـد [51]. سـپس مـدل طراحـی شـده بـه روش مدل‌سازی معادلات ساختاری آزمون شده اسـت. ایـن روش از طریق ضریب هم‌بستگی برای تبیین میزان تأثیر متغیرها اسـتفاده شده است. در واقـع تجزیـه و تحلیـل اسـتنباطی بـا اسـتفاده از آزمون‌هایی چون ضـریب همبسـتگی، تحلیـل عـاملی تأییـدی، آزمون برازش مدل، مدل انـدازه‌گیـری، و تحلیـل مسـیر انجـام می‌شود. مدل معادلات ساختاری روشی مناسب بـرای سـنجش روابط علی میان متغیرها است [52]. جامعه آماری بـرای آزمـون مدل شامل کارکنان شهرداری رشت شامل ۴۰۰۰ نفر هستند کـه تعداد ۳۷۵ نفر به روش تصادفی و در هفت طبقـه معاونـت بـه فرمول کوکران انتخاب شدند که پاسخ‌های طیف پـنج گزینـه‌ای لیکرت آن‌ها با نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس. نسخه سوم آزمون شد.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های بخش کیفی شامل استخراج شـاخص‌هـا، مؤلفـه‌هـا و متغیرهای تحقیق است که به روش تحلیل محتـوایی بـه دسـت آمده است. بدین منظور مصاحبه نیمه ساختار یافتـه بـا خبرگـان انجام شد و کدهای باز استخراج گردید. سپس کـدهایی کـه در مرحلـه نخسـت از یکـدیگر تفکیـک شـده بودنـد بـر اسـاس رابطه‌شان با سایر کدها در ترکیبی جدید به هم متصـل شـدند و در مرحله کدگذاری محوری، مفاهیم (مؤلفه‌ها) شکل گرفت. در مرحله سوم، مقوله اصلی مـورد توجـه قـرار گرفـت کـه در آن مرحله کدگذاری محوری مفاهیم که در مرحله قبـل از یکـدیگر تفکیک شده‌اند، بر اساس رابطه‌شان با سایر مفـاهیم در ترکیبـی جدید تحت مقوله اصلی در کدگذاری انتخـابی بـه هـم متصـل شدند و ابعاد الگو تشکیل شد. سپس خبرگان میزان اهمیت هـر یک از شاخص‌ها و مؤلفه‌های شناسایی شده را بر اساس طیـف نه گزینه‌ای از «بسیار کم اهمیت» تا «بسـیار پـر اهمیـت» پاسـخ دادند و دلفی در سه مرحله انجام شد. در ایـن اقـدام برخـی از مؤلفه‌ها اصلاح شدند و در نهایت پنج متغیر همراه با ۲۰ مؤلفـه و ۶۷ شاخص در مدل باقی ماندند. هفت مؤلفه شامل «تعـارض و چانه‌زنی»، «تشـریک مسـاعی»، «بهـره‌منـدی از فنـاوری‌هـا»، «شرایط اجتماعی»، «مناسب‌سازی عـوارض و هزینـه خـدمات»، «موقعیت جغرافیایی»، و «فضای کالبدی» به دلیل کسب نظـرات پایین خبرگان از مدل مفهومی تحقیق حذف گردید. جـدول (۱) یافته‌های بخش کیفی را نشان می‌دهد.

برای طراحی مدل روابط بین متغیرهـای تحقیـق بـا روش دیمتل فازی باید مشخص شوند. برای بررسی روابط درونی بین ابعاد و مؤلفه‌ها، ۱۵ نفر افراد خبره مقایسه‌های زوجی بین آن‌هـا را از نقطه‌نظر میزان تأثیر متغیر در سطر بر متغیـر در سـتون بـر اساس امتیاز «تأثیر خیلی زیاد (۴)»، «تأثیر زیاد (۳)»، «تـأثیر کـم (۲)»، «تأثیر بسیار کم (۱)»، و «بـدون تـأثیر (۰)» انجـام دادنـد. سپس نظـرات همـه خبرگـان جمـع‌آوری و میـانگین امتیـازات محاسبه شد و ماتریس تصمیم فازی برای متغیرهای مدل شـکل گرفت که در جداول (۲) آمده است.

در ادامه مراحل از دیمتل فازی، ماتریس نرمال شده روابـط مستقیم فازی تشکیل شد. سپس ماتریس روابط کلی بـه دسـت آمد. در نهایت مجموع عناصـر سـتون‌هـا و سـطرهای مـاتریس روابط کلی برای متغیرها محاسـبه و تأثیرگـذاری و تأثیرپـذیری آن‌ها تعیین شدند. سپس تعامل متغیرها با جمع مقادیر اثرگذاری و اثرپذیری آن‌ها به دست آمد و در نهایت از طریق تفریق آن‌ها، اثرگذاری/ اثرپذیری خالص محاسبه شد. جدول (۳) یافتـه‌هـای این بخش و شکل (۱) نقشه شبکه روابط و چگونگی اثرگذاری و اثرپذیری‌های متغیرها را نشان می‌دهد که مدیران می‌تواننـد از طریق شناخت این روابط برای بهبود تدوین و اجرای سیاست‌ها کمک بگیرند.

جدول ۱ متغیرها، مؤلفه‌ها و شاخص‌های یافته‌های بخش کیفی

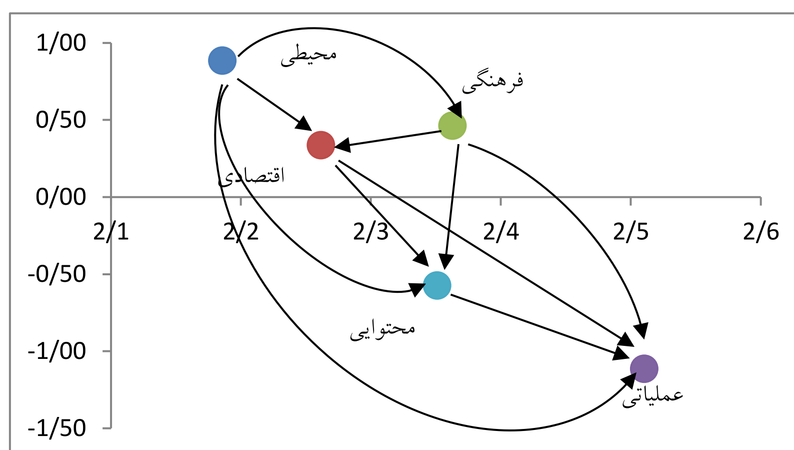
متغیر ها	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
محیطی	قوانین	قوانین نامناسب- اجرای قانون- قوانین بالا دستی
	دولت	همراهی دولت با شهرداری- نقش دولتمردان
	شهروندان	افکار عمومی
	سازمان‌های ذی‌نقش	هماهنگی و هم‌افزایی در اجرای طرح- تأمین اعتبارات- مطالبات سیاسی
اقتصادی	مدیریت منابع	تخصیص صحیح منابع و امکانات- تخصیص به موقع و منظم منابع- اولویت‌بندی هزینه‌ها- شفاف‌سازی مالی- برآورد صحیح هزینه‌های طرح‌ها و پروژه‌ها
	پویایی درآمد	درآمدهای بالقوه- تأمین مالی سرمایه‌گذاری- آماده‌سازی بستر و قوانین برای درآمدزایی
	تولید درآمد پایدار	گردشگری- جاذبه فرهنگی و مذهبی
	اعتبارات	تخصیص اعتبارات کشوری- اعتبارات استانی
فرهنگی	فرهنگ شهروندی	مطالبه‌گری- پرداخت به موقع عوارض- مشارکت در اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها- شاخص انتخاب اعضای شورا
	فرهنگ سازمانی	فرهنگ کار جمعی و مشارکتی- فرهنگ‌سازی- سبک‌های مدیریتی- اختیارات تصمیم‌گیری
	فرهنگ شورای اسلامی شهر	توجه به نقاط کم‌برخوردار- توانایی کار جمعی و مشارکتی- تخصص‌گرایی اعضای شورای
	فرهنگ سازمان‌های بالادستی و نظارتی	توجه به بهره‌وری- رویکرد اجرایی به قوانین و مقررات- تمرکززدایی
عملیاتی	ظرفیت‌های انسانی	تخصص- شایستگی- آموزش نیروی انسانی- پرداختی‌ها و جبران خدمات نیروی انسانی- انگیره کارکنان- تعهد اجرایی مدیریت
	ارزیابی	اخذ بازخورد و اقدامات اصلاحی- نظارت‌ها- شاخص‌های استاندارد و واقعی ارزیابی- دانش و تخصص ممیزیان
	هماهنگی نهادی	مدیریت یکپارچه شهری- همکاری و هماهنگی پروژه‌های بین بخشی- همکاری و هماهنگی در اجرای سیاست با مجریان
	اجرایی	تعریف درست و تخصصی گام‌های اجرایی- زمان مناسب اجرا- برنامه‌ریزی- انتخاب درست افراد- واضح بودن وظایف و هماهنگی در وظایف بخشی
محتوایی	جامعه (شهر)	رضایتمندی عمومی- بی‌تفاوتی و انفعال
	سیاست‌گذاران	تجربه، تخصص و دانش- آگاهی و اشراف اطلاعاتی به مسائل- اندیشه راهبردی- تأکید بر منافع عمومی
	مجریان	ریسک‌پذیر- سلامت نفس- متخصص

جدول ۲ ماتریس روابط مستقیم فازی بین متغیرهای سیاست‌گذاری خدمات شهری

	C1			C2			C3			C4			C5		
	کران پایین	کران میانی	کران بالا	کران پایین	کران میانی	کران بالا	کران پایین	کران میانی	کران بالا	کران پایین	کران میانی	کران بالا	کران پایین	کران میانی	کران بالا
C1	۰	۰	۰	۰/۷۰۸	۰/۴۵۸	۰/۲۰۸	۰/۸۷۵	۰/۶۲۵	۰/۳۷۵	۱	۰/۹۱۷	۰/۶۶۷	۰/۹۵۸	۰/۷۹۲	۰/۵۴۲
C2	۰/۶۶۷	۰/۴۱۷	۰/۱۶۷	۰	۰	۰	۰/۵	۰/۲۵	۰	۱	۰/۹۱۷	۰/۶۶۷	۰/۹۵۸	۰/۷۵	۰/۵
C3	۰/۵	۰/۲۵	۰/۰۴۲	۰/۹۱۷	۰/۶۶۷	۰/۴۱۷	۰	۰	۰	۰/۹۵۸	۰/۹۱۷	۰/۶۶۷	۰/۹۵۸	۰/۷۰۸	۰/۴۵۸
C4	۰/۲۹۲	۰/۰۴۲	۰	۰/۴۱۷	۰/۱۶۷	۰	۰/۵۴۲	۰/۲۹۲	۰/۰۴۲	۰	۰	۰	۰/۶۲۵	۰/۳۷۵	۰/۱۲۵
C5	۰/۳۳۳	۰/۰۸۳	۰	۰/۴۵۸	۰/۲۰۸	۰	۰/۵۴۲	۰/۲۹۲	۰/۰۴۲	۰/۹۵۸	۰/۸۳۳	۰/۵۸۳	۰	۰	۰

جدول ۳ مقادیر اثرگذاری، اثرپذیری، تعامل، و اثرگذاری/ اثرپذیری خالص متغیرها

ابعاد	اثرگذاری	اثرپذیری	تعامل	اثرگذاری/ اثرپذیری خالص	نتیجه
محیطی	۱/۵۴	۰/۶۵	۲/۱۹	۰/۸۸۶	علت
اقتصادی	۱/۳	۰/۹۶	۲/۲۶	۰/۳۳۷	علت
فرهنگی	۱/۴۱	۰/۹۵	۲/۳۶	۰/۴۶۴	علت
عملیاتی	۰/۷	۱/۸۱	۲/۵۱	-۱/۱۱	معلول
محتوایی	۰/۸۹	۱/۴۶	۲/۳۵	-۰/۵۷	معلول



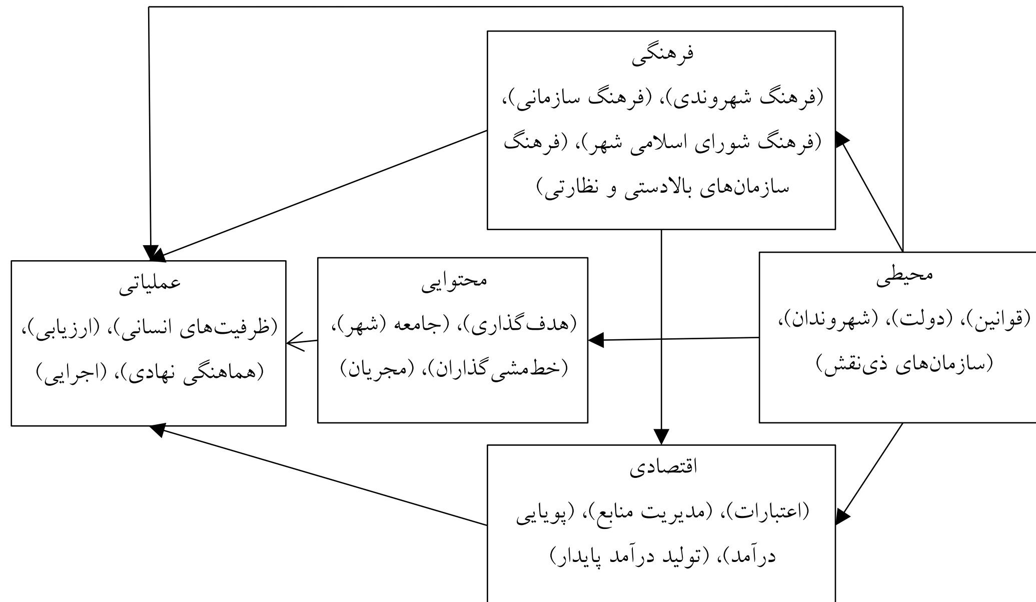
شکل ۱ نقشه شبکه روابط بین متغیرهای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری

جدول (۳) و شکل (۱) اثرگذاری/ اثرپذیری خالص قدرت تأثیرگذاری یا تأثیرپذیری هر متغیر را نشان می‌دهد. به طور کلی، اگر خالص اثرپذیری/ اثرگذاری مثبت باشد، آن متغیر علت می‌باشد و اگر منفی باشد، متغیر معلول است. بنابراین، متغیرهای «محیطی»، «فرهنگی» و «اقتصادی» به ترتیب علت هستند که متغیر «محیطی» تأثیرگذارترین است. همچنین متغیرهای «محتوایی»، و «عملیاتی» معلول هستند که در این بین «عملیاتی» تأثیرپذیرترین است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیر عملیاتی برای تدوین و اجرای سیاست‌گذاری یک مسئله و چالش است که باید هر چه سریع‌تر توسط متغیرهای تأثیرگذار بهبود یابد و مدیران برای تدوین و اجرای مدل سیاست‌گذاری بر متغیرهای تأثیرگذار یا مستقل تمرکز کنند.

شکل (۲) مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری را نشان می‌دهد. روابط بین متغیرهای مدل بر اساس شکل (۱) و نقشه شبکه روابط به دست آمده است. در این مدل مشخص شده است که عوامل محیطی تأثیرگذارترین در سیاست‌گذاری می‌باشد و شهرداری‌ها به لحاظ ماهیت دولتی بودن خود از عوامل بیرونی و حکمرانی تأثیر می‌پذیرند. همچنین برای عملیاتی شدن مناسب سیاست‌گذاری‌ها، باید به عوامل محتوایی سیاست‌گذاری توجه کرد. عوامل محتوایی مناسب می‌توانند عملیاتی شدن سیاست‌ها را تضمین کنند.

برای آزمون روابط مدل طراحی شده، داده‌های ۳۷۵ نفر از کارکنان بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت جمع‌آوری و با نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس. اجرا شد. یافته‌های توصیف متغیرها در جدول (۴) آمده است. بر اساس یافته‌های جدول (۴) مقدار چولگی و کشیدگی متغیرها خارج باز (۱، ۱-) است که نشان از توزیع غیر نرمال داده‌ها است و بنابراین می‌توان از نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس. استفاده کرد [53].

برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری از میانگین واریانس برای روایی همگرا، از شاخص فورنل و لاکر برای روایی واگرا، از بار عاملی، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ برای پایایی مدل اندازه‌گیری استفاده شده است. یافته‌ها در جدول (۵) آمده است.



شکل ۲ مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

جدول ۴ توصیف متغیرهای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
محیطی	۳۷۵	۱/۳۳	۵	۴/۰۷۲	۰/۷۵۳	−۱/۵۵۵	۳/۲۲۵
اقتصادی	۳۷۵	۱	۵	۴/۰۶۱	۰/۸۲۶	−۱/۱۷۷	۲/۰۴۷
فرهنگی	۳۷۵	۱/۲۱	۵	۴/۲۳۸	۰/۸۰۳	−۱/۸۷۳	۴/۱۸۳
عملیاتی	۳۷۵	۱/۳۹	۵	۴/۰۹۷	۰/۷۸۲	−۱/۳۹۴	۲/۵۳۷
محتوایی	۳۷۵	۱/۷۱	۵	۴/۱۶۵	۰/۷۵۷	−۱/۱۹۴	۱/۵۱۳

همان گونه که یافته‌های جدول (۵) نشان می‌دهد، بار عاملی شاخص‌های تشکیل دهنده سازه‌ها بیشتر از ۰/۵ هستند، بنابراین شاخص‌ها توانسته‌اند سازه‌ها را به خوبی توضیح دهند و نیاز به اصلاح نیست و طبق نظر هنسلر (Henseler) و همکاران [54] قابل قبول است. همچنین بر اساس نظر هنسلر و همکاران [54] مقادیر میانگین واریانس هر یک از متغیرهای اصلی بیش از ۰/۵، ضریب آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از ۰/۷، و پایایی ترکیبی مقداری بالاتر از ۰/۷ است و این یافته‌ها نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری مناسب و برای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری مورد تأیید می‌باشد. جدول (۶) روش فورنل و لاکر را نشان می‌دهد که از این طریق روایی واگرای مدل‌های اندازه‌گیری و هم‌بستگی بین متغیرها را بررسی کرده‌ایم. روایی واگرا از طریق ارتباط بین میانگین واریانس و هم‌بستگی بین متغیرها سنجیده می شود. همان گونه که یافته‌ها نشان می‌دهد، مقادیر جذر میانگین واریانس در قطر اصلی ماتریس هم‌بستگی از ضرایب هم‌بستگی بیشتر است و نشان از تأیید روایی واگرای مدل نهایی دارد.

بعد از تأیید مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری را ارزیابی می‌کنیم. شکل (۳) مدل ساختاری با ضرایب همبستگی و شکل (۴) مقادیر معنی‌داری آماره را نشان می‌دهد. در ادامه، برای ارزیابی مدل ساختاری شاخص اعتبار اشتراک، اعتبار افزونگی و برای برازندگی مدل ساختاری از ضریب تعیین R^2 استفاده کردیم. این یافته‌ها در جدول (۷) آمده است.

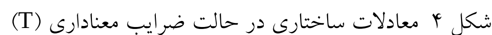
جدول ۵ روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیر	تعداد سؤالات	پایایی		روایی همگرا
		ضریب آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس
محیطی	-	۰/۹۳۸	۰/۹۴۹	۰/۶۷۶
قوانین	۳	۰/۸۵۸	۰/۹۱۶	۰/۷۸۵
دولت	۲	۰/۸۸۹	۰/۹۴۷	۰/۹۰۰
شهروندان	۱	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰	۱/۰۰۰
سازمان‌های ذی‌نقش	۳	۰/۷۹۹	۰/۸۸۲	۰/۷۱۶
اقتصادی	-	۰/۹۸۶	۰/۹۸۷	۰/۸۶۶
اعتبارات	۲	۰/۹۷۲	۰/۹۸۶	۰/۹۷۳
مدیریت منابع	۵	۰/۹۴۹	۰/۹۶۱	۰/۸۳۱
پویایی درآمد	۳	۰/۹۵۴	۰/۹۷۱	۰/۹۱۷
تولید درآمد پایدار	۲	۰/۹۳۸	۰/۹۷۰	۰/۹۴۱
فرهنگی	-	۰/۹۷۷	۰/۹۷۹	۰/۷۷۴
فرهنگ شهروندی	۴	۰/۹۴۰	۰/۹۵۸	۰/۸۵۰
فرهنگ سازمانی	۴	۰/۸۸۵	۰/۹۲۲	۰/۷۴۸
فرهنگ شورای اسلامی شهر	۳	۰/۹۱۱	۰/۹۴۵	۰/۸۵۱
فرهنگ سازمان‌های بالادستی و نظارتی	۳	۰/۹۰۴	۰/۹۴۰	۰/۸۳۸
عملیاتی	-	۰/۹۷۶	۰/۹۷۸	۰/۷۱۳
منابع انسانی	۶	۰/۹۳۱	۰/۹۴۶	۰/۷۴۶
ارزیابی	۴	۰/۹۱۸	۰/۹۴۲	۰/۸۰۴
هماهنگی نهادی	۳	۰/۹۱۲	۰/۹۴۴	۰/۸۵۰
اجرایی	۵	۰/۹۰۱	۰/۹۲۸	۰/۷۲۱
محتوایی	-	۰/۹۷۲	۰/۹۷۷	۰/۷۵۳
اهداف	۵	۰/۹۳۵	۰/۹۵۱	۰/۷۹۶
جامعه (شهر)	۲	۰/۷۴۲	۰/۸۸۵	۰/۷۹۴
خط‌مشی‌گذاران	۴	۰/۹۰۲	۰/۹۳۲	۰/۷۷۶
مجریان	۳	۰/۹۱۸	۰/۹۴۹	۰/۸۶۱

جدول ۶ ضرایب هم‌بستگی و روایی واگرا میان متغیرهای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیرها	محیطی	اقتصادی	فرهنگی	عملیاتی	محتوایی	میانگین واریانس
محیطی	۰/۸۲۲					۰/۶۷۶
اقتصادی	۰/۷۸۷	۰/۹۳۱				۰/۸۶۶
فرهنگی	۰/۸۸۷	۰/۷۵۸	۰/۸۸۰			۰/۷۷۴
عملیاتی	۰/۹۷۶	۰/۸۱۳	۰/۸۸۵	۰/۸۴۴		۰/۷۱۳
محتوایی	۰/۹۷۲	۰/۷۹۶	۰/۸۶۳	۰/۹۷۲	۰/۸۶۸	۰/۷۵۳


شکل ۳ ضرایب مسیر مدل و روابط میان متغیرهای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری


شکل ۴ معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری (T)

همان‌گونه که جدول (۷) نشان می‌دهد، نتایج مقادیر شاخص‌های اشتراکی و افزونگی مثبت است که نشان دهنده کیفیت مناسب مدل ساختاری است و از طرفی ضریب تبیین به عدد یک نزدیک‌تر است و این نشان از تأیید برازش چهارچوب مدل پژوهش دارد. بر اساس یافته‌های جدول (۷) در مجموع چهار متغیر محیطی، فرهنگی، اقتصادی و محتوایی تا ۹۶ درصد توانسته‌اند متغیر عملیاتی که تأثیرپذیرترین متغیر است را توضیح و تبیین کنند.

در نهایت، برای اطمینان بیشتر از برازش مناسب مدل، شاخص نیکویی برازش کل مدل به صورت $\mathrm{GOF}(0.804)=\sqrt{\overline{\mathrm{AVE}(0.819)}\times\overline{\mathrm{R}^2(0.891)}}$ محاسبه شد. این یافته نشان می‌دهد که مقدار به دست آمده شاخص نیکویی برازش مدل برابر با ۰/۸۰۴ و به ۱ نزدیک است که نشان از برازش قوی مدل دارد. پس از بررسی و تأیید برازندگی مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری می‌توان بر اساس ضرایب بتای مسیر و مقادیر معناداری آن در بین متغیرهای موجود در مدل، به بررسی روابط و فرضیه‌ها پرداخت. این یافته‌ها در جدول (۸) آمده است.

بر اساس یافته‌های جدول (۸) رابطه بین متغیرهای «فرهنگی» با «محتوایی» و «اقتصادی» با «محتوایی» به دلیل کمتر بودن مقدار آماره t از ۱/۹۶ تأیید نشده است. این یافته نشان می‌دهد که عوامل فرهنگی و اقتصادی در شهرداری‌ها نتوانسته است هدف‌گذاری‌ها و آینده‌نگری سیاست‌گذاری‌ها را به درستی انجام دهد و علاوه بر این، مجریان نیز در اجرای سیاست‌ها با مشکلاتی مواجه بوده‌اند که عوامل اقتصادی و فرهنگی موجود در کمک به آن عاجز بوده‌اند. همچنین بر اساس یافته‌ها، رابطه متغیر «محیطی» با «فرهنگی» (β۰/۸۸۶ =، t-value۱۹/۰۳۸=)، «اقتصادی» (β = ۰/۵۳۷، t-value۳/۷۶۵=)، «محتوایی» (β = ۰/۹۲۲، t-value۱۳/۷۲۴=) و «عملیاتی» (β = ۰/۴۸، t-value۴/۲۳۶=) تأیید شده است. علاوه بر این عوامل فرهنگی توانسته است بر متغیرهای «اقتصادی» (β = ۰/۲۸۲، t-value۲/۰۶۸=) و «عملیاتی» (β = ۰/۰۷۲، t-value۲/۱۰=) اثر مثبت و معنی‌داری بگذارد. در نهایت متغیر عملیاتی نیز از دو متغیر «اقتصادی» (β = ۰/۰۷۷، t-value۲/۶۵۹=) و «محتوایی» (β = ۰/۳۸۲، t-value۳/۴۳۳=) به صورت مثبت اثر می‌پذیرد.

جدول ۷ شاخص‌های اشتراکی و افزونگی و ضریب تبیین مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

متغیر	شاخص اشتراک	شاخص افزونگی	R^2
محیطی	۰/۶۷۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
قوانین	۰/۷۸۵	۰/۷۲۵	۰/۹۲۳
دولت	۰/۹	۰/۶۸۶	۰/۷۶۶
شهروندان	۱	۰/۸۶۸	۰/۸۶۳
سازمان‌های ذی‌نقش	۰/۷۱۶	۰/۵۵۵	۰/۷۸۰
اقتصادی	۰/۸۶۶	۰/۴۸۲	۰/۶۳۷
اعتبارات	۰/۹۷۳	۰/۹۲۰	۰/۹۴۶
مدیریت منابع	۰/۸۳۱	۰/۸۱۳	۰/۹۷۸
پویایی درآمد	۰/۹۱۷	۰/۸۸۸	۰/۹۷۱
تولید درآمد پایدار	۰/۹۴۱	۰/۹۱۱	۰/۹۶۹
فرهنگی	۰/۷۷۴	۰/۶۰۵	۰/۷۸۶
فرهنگ شهروندی	/۸۵۰	۰/۸۱۵	۰/۹۶۰
فرهنگ سازمانی	۰/۷۴۸	۰/۷۲۷	۰/۹۷۴
فرهنگ شورای اسلامی شهر	۰/۸۵۱	۰/۷۹۹	۰/۹۳۹
فرهنگ سازمان‌های بالادستی و نظارتی	۰/۸۳۸	۰/۷۵۷	۰/۹۰۵
عملیاتی	۰/۷۱۳	۰/۵۰۲	۰/۹۶۶
منابع انسانی	۰/۷۴۶	۰/۷۲۱	۰/۹۶۹
ارزیابی	۰/۸۰۴	۰/۷۴۹	۰/۹۳۵
هماهنگی نهادی	/۸۵۰	۰/۷۷۷	۰/۹۲۱
اجرایی	۰/۷۲۱	۰/۶۳۰	۰/۸۷۹
محتوایی	۰/۷۵۳	۰/۷۰۸	۰/۹۴۷
اهداف	۰/۷۹۶	۰/۷۷۳	۰/۹۷۲
جامعه (شهر)	۰/۷۹۴	۰/۶۰۰	۰/۷۶۲
سیاست‌گذاران	۰/۷۷۶	۰/۷۴۳	۰/۹۶۲
مجریان	۰/۸۶۱	۰/۸۳۱	۰/۹۶۶

جدول ۸ ضرایب بتا و مقادیر معناداری مربوط به هر یک از روابط بین متغیرهای مدل سیاست‌گذاری در حوزه خدمات شهری شهرداری

ردیف	متغیرهای وابسته	ضریب بتا	مقدار معناداری	نتایج فرضیه
رابطه ۱	عامل محیطی -----◄ عامل فرهنگی	۰/۸۸۶	۱۹/۰۳۸	تأیید
رابطه۲۱	عامل محیطی -----◄ عامل اقتصادی	۰/۵۳۷	۳/۷۶۵	تأیید
رابطه ۳	عامل محیطی -----◄ عامل محتوایی	۰/۹۲۲	۱۳/۷۲۴	تأیید
رابطه ۴	عامل محیطی -----◄ عامل عملیاتی	۰/۴۸	۴/۲۳۶	تأیید
رابطه ۵	عامل فرهنگی -----◄ عامل اقتصادی	۰/۲۸۲	۲/۰۶۸	تأیید
رابطه ۶	عامل فرهنگی -----◄ عامل محتوایی	-۰/۰۱۷	۰/۳۴۵	رد
رابطه ۷	عامل فرهنگی -----◄ عامل عملیاتی	۰/۰۷۲	۲/۱۰	تأیید
رابطه ۸	عامل اقتصادی -----◄ عامل محتوایی	۰/۰۸۲	۱/۵۱۶	رد
رابطه ۹	عامل اقتصادی -----◄ عامل عملیاتی	۰/۰۷۷	۲/۶۵۹	تأیید
رابطه ۱۰	عامل محتوایی -----◄ عامل عملیاتی	۰/۳۸۲	۳/۴۳۳	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق با هدف طراحی مدل سیاست‌گذاری خدمات شهری شهرداری در دو فاز کیفی و کمی انجام شده است. یافته‌های بخش کیفی تحلیل محتوا نشان داد که مدل دارای پنج متغیر «محیطی»، «اقتصادی»، «فرهنگی»، «عملیاتی»، و «محتوایی» است که به همراه ۲۰ مؤلفه و ۶۷ شاخص از طریق کدگذاری استخراج شدند. آنچه که تحقیق ما را برجسته کرده است، تأکید خبرگان و تأیید آن بر متغیرهای «فرهنگی» و «محتوایی» در سیاست‌گذاری‌های خدمات شهری است که در مطالعات گذشته یافت نشده بود. این یافته به این دلیل است که در خدمات شهری مردم در اجرای سیاست‌ها دخیل هستند و در این زمینه فرهنگ مشارکت آن‌ها می‌تواند کمک کننده باشد. علاوه بر مشارکت مردم، فرهنگ احساس مسئولیت و تعهد نسبت به وظایف و مسئولیت‌ها در سازمان‌ها نیز می‌توانند در اجرای آن مهم باشد. شکاف‌ها در سیاست‌های مدیریتی و استراتژی‌های کنترلی از مهم‌ترین دلایل شکست سیاست مدیریت شهری می‌باشد که سیاست‌ها و اقتصاد مؤثر بوده است که می‌توان با انجام اقدامات هماهنگ و مشترک در بخش‌های مختلف، به مشکلات سیاست‌گذاری غلبه کرد.

یافته‌های بخش کمی و نتایج دیماتل فازی نشان داد که متغیر «محیطی» تأثیرگذارترین است و نشان دهنده تأثیر مهم عوامل محیطی و حمایتی بیرونی بر هدایت سیاست‌گذاری‌ها به سمت اهداف سازمانی است. یک سیستم متأثر از عوامل محیطی است و قوانین، دولت، شهروندان و سازمان‌های ذی‌نقش می‌تواند در سیاست‌گذاری‌های خدمات شهری مؤثر باشند. از طرفی دیگر، یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیر «عملیاتی» تأثیرپذیرترین متغیر در سیاست‌گذاری‌های حوزه خدمات شهری شهرداری است و موفقیت سیاست‌گذاری‌ها بستگی به ویژگی‌های متغیر«عملیاتی» دارد و به این بعد وابسته است. سیاست‌گذاری باید قابلیت عملیاتی شدن را داشته باشد و در اجرای آن باید به عوامل انسانی توجه کرد. بنابراین، اجرا و عملکرد درست در اجرای قانون، زیرساخت‌های کافی، هماهنگی و ارزیابی از ابزارهای مهم سیاست‌گذاری است.

علاوه بر این، یافته‌های بخش آزمون مدل به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان می‌دهد که متغیر محیطی بر متغیرهای فرهنگی، اقتصادی، محتوایی و عملیاتی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این یافته نشان می‌دهد که قوانین، دولت، شهروندان و سازمان‌های ذی‌نقش در اجرای سیاست‌گذاری‌ها نقش مهمی داشته‌اند. بر این اساس حمایت دولت از ایجاد قوانین مناسب برای هماهنگی و هم‌افزایی در اجرای طرح بسیار مفید است. بنابراین، ایجاد و حفظ پشتیبانی سیاسی برای اجرای سیاست‌های یکپارچه ضروری است. برای بهبود و افزایش این رابطه به مدیران پیشنهاد می‌شود دولت و سازمان شهرداری‌ها قانون مناسب و به روز را برای هماهنگی و هم‌افزایی در اجرای سیاست‌گذاری‌ها، قوانین مربوط به مدیریت منابع و درآمدها در نظر بگیرند. علاوه بر این، حمایت مالی و تأمین اعتبارات از

طرف دولت می‌تواند کارساز باشد.

همچنین نتایج نشان داد که متغیر فرهنگی بر اقتصادی و عملیاتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. وجود فرهنگ سازمانی با سبک‌های مشارکتی و مبتنی بر رویکرد اجرایی به قوانین و مقررات می‌تواند موجب بهبود همکاری و هماهنگی در اجرای سیاست شده و در نهایت از شکست پروژه و هزینه‌های متعاقب آن پیشگیری کند. بنابراین، وجود هماهنگی بین نهادها و مشارکت سازمان‌ها ذی‌نفع می‌تواند بر اجرا و ارزیابی اجرای سیاست فعالیت‌های شهری مؤثر باشد. برای بهبود این رابطه توصیه می‌شود مدیران فرهنگ مبتنی بر کار جمعی و مشارکتی، واگذاری اختیارات تصمیم‌گیری مبتنی بر سبک‌های مدیریتی در محیط اجرای سیاست‌گذاری مد نظر قرار بدهند. علاوه بر این ایجاد انگیزه برای مشارکت مردم در اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها نیز در بهبود متغیر فرهنگی بسیار مؤثر است.

در نهایت متغیرهای «محتوایی» و «اقتصادی» بر «عملیاتی» تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بر اساس این یافته، اهداف واضح و واقع‌بینانه، لحاظ کردن و اولویت دغدغه عمومی در سیاست-گذاری‌ها می‌تواند بر نظارت و اجرای عملیات آن مؤثر باشد. همچنین تخصیص به موقع اعتبارات و تأمین مالی سرمایه‌گذاری بر اجرای سریع سیاست‌ها مهم است. برای بهبود این رابطه پیشنهاد می‌شود مدیران در تدوین سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌ها را واضح و جزئی مطرح کنند و از افراد متخصص و زبده برای تدوین سیاست‌ها کمک بگیرند تا در اجرای عملیات موفق شوند. علاوه بر این، اخذ بازخورد و اقدامات اصلاحی و نظارت‌ها بر اساس شاخص‌های استاندارد و واقعی برای ارزیابی سیاست‌ها در نظر گرفته شود.

این تحقیق در بازه مقطعی انجام شده است و یکی از محدودیت‌های آن احتیاط در تعمیم یافته‌های این تحقیق به سازمان‌های دیگر و آتی است که پیشنهاد می‌شود مطالعه حاضر در جامعه بزرگ‌تر و سازمان‌های خدماتی دیگر پیاده‌سازی شود و نتایج مقایسه گردد.

در پایان با توجه به اهمیت یافتن عوامل فرهنگی در اجرای سیاست در این تحقیق، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران به تحلیل و بررسی نقش فرهنگ مشارکتی در سیاست‌گذاری بپردازند. همچنین مطالعه سیاست توسعه‌ای مشارکت مردم در اجرای سیاست‌گذاری بر اساس یافته‌های تحقیق می‌تواند به نتایج بعدی کمک کند.

سپاسگزاری

از تمامی اساتید محترم و همچنین افرادی که در انجام این مطالعه همکاری کردند، سپاسگزاری می کنم.

مراجع

[1] Z. Engin, J. van Dijk, T. Lan, P. A. Longley, P. Treleaven, M. Batty and A. Penn, “Data-driven urban management: Mapping the landscape”, *Journal of Urban Management*, vol. 9, no. 2, pp. 140-150, (2020). https://doi.org/10.1016/j.jum.2019.12.001.

[2] R. Biswas, A. Jana, K. Arya and K. Ramamritham“, A good-governance framework for urban management”, *Journal of Urban Management*, vol. 8, no. 2, pp. 225-236, (2019). https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.12.009.

[3] P. K. Das, M. Y. Bhat, “Global electric vehicle adoption: implementation and policy implications for India”, *Environmental Science and Pollution Research*, vol. 29, no. 27, pp. 40612-40622, (2022). https://doi.org/10.1007/s11356-021-18211-w.

[4] U. Mans, S. Giest and T. Baar, “Can Big Data make a difference for urban management”, *Elmqvist, Thomas; Bai, Xuemei; Frantzeskaski, Niki; Griffith, Corrie*, 218-238, (2018). https://doi.org/10.1017/9781316647554.013.

[5] M. Lowe, D. Adlakha, J. F. Sallis, D. Salvo, E. Cerin, A. V. Moudon and B. Giles-Corti, “City planning policies to

support health and sustainability: an international comparison of policy indicators for 25 cities", *The Lancet global health*, vol. 10, no. 6, pp. e882-e894, (2022). https://doi.org/10.1016/S2214-109X(22)00069-9.

[6] E. Farahmand, A. Imani, "Identifying and Prioritizing Public Participation Strategies In Policy-Making Using Community-Based Approach (Case Study: Talouqan Municipality, Takhar Province, Afghanistan)", *Public Management Researches*, vol. 14, no. 654, pp. 85-113, (2021). https://doi.org/10.22111/jmr.2022.40854.5673.

[7] W. Yang, "Pro-growth urban policy implementation vs urban shrinkage: How do actors shift policy implementation in shrinking cities in China?", *Cities*, vol. 134, pp. 104157, (2023). https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.104157.

[8] I. Nwafor-Orizu, O. M. Chinyere and E. K. Tochukwu, "Public policy formulation and implementation in Nigeria: questions, challenges and prospects", *Global Journal of Management and Business Research: An Administration and Management*, vol. 18, no. 13, pp. 44-52, (2018).

[9] I. Widiastuti, N. Suryawati, "Implementation of smart city development policy in Bandung city, Indonesia", *IJEBD (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, vol. 4, no. 1, pp. 91-98, (2021). https://doi.org/10.29138/ijebd.v4i1.1271.

[10] H. Danaee Fard, Z. shokri, A. Faani and L. Forouzandeh, "Presenting a Model of Effective Factors on Quality Evaluation of Iran's General Policies", MILITARY MANAGEMENT QUARTERLY, vol. 16, no. 64, pp. 42-66, (2021). (In Persian).

[11] S. E. Abdolmanafi Rokni, T. vedadi, S. A. Saadatjoo, S. Fatemi and S. A. Ziaee, "Modeling pedestrian flow in urban pedestrian facilities using meta-heuristic algorithms (Case study: Rasht city)", *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 34, no. 4, pp. 45-54, (2021). (In Persian). https://doi.org/10.22067/jfcei.2022.73898.1088.

[12] M. Kadkhodaei, S. A. Ziaee, R. Shad, "Prioritization of traffic congestion control strategies in metropolitan areas, case study: Mashhad", *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 34, no. 3, pp. 81-97, (2021). (In Persian) https://doi.org/10.22067/jfcei.2022.73919.1091.2021.

[13] C. Temenos, J. Lauermann, "The urban politics of policy failure", *Urban Geography*, pp. 1–10. (2020). https://doi.org/10.1080/02723638.2020.1827194

[14] J. Lieu, N. A. Spyridaki, R. Alvarez-Tinoco, W. Van der Gaast, A. Tuerk and O. Van Vliet, "Evaluating consistency in environmental policy mixes through policy, stakeholder, and contextual interactions", *Sustainability*, vol. 10, no. 6, pp. 1896, (2018). https://doi.org/10.3390/su10061896.

[15] X. Chu, Z. Chu, X. Wang, W. C. Huang and Y. Ni, "Comparative analysis on the performances of implementing compulsory and advocative policies in municipal solid waste classification", *Environmental Impact Assessment Review*, vol. 99, pp. 106982, (2023). https://doi.org/10.1016/j.eiar.2022.106982

[16] P. Ildarabadi, A. R. Mehrdoust and J. Alamatian, "A New Approach for Evaluation of Workshops of tTall bBuildigns in Mashhad by HSE Approach (case study: construction projects)", *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 33, no. 2, pp. 21-38, (2020). (In Persian). https://doi.org/10.22067/civil.v33i2.80920

[17] N. Kabisch, "Ecosystem service implementation and governance challenges in urban green space planning—The case of Berlin, Germany", *Land use policy*, vol. 42, pp. 557-567, (2015). https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2014.09.005

[18] S. Jahandideh, M. H. Rahmati and H. Zareei Matin, "Modeling the Network Policymaking in the Tourism in Iran", *Organizational Culture Management*, vol. 15, no. 3, pp. 483-502, (2017). (In Persian) https://doi.org/10.22059/jomc.2017.128786.1006483

[19] H. Firouz, F. Sharifzadeh, V. Ghorbanzadeh, D. Hosseinpour, "Framework for evaluating the implementation of neighborhood-oriented development policies in Tehran Municipality," *Journal of Urban Economics and Management*, vol. 11, no. 41, pp. 95-114, 2023. (In Persian).

[20] M. S. Bavar, A. Naderan, M. Saffarzadeh, "Evaluating the Spatial Impacts of Environmental Factors on the Frequency of Urban Crashes using the Spatial Bayes Method based on Euclidean Distance and Contiguity", *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 2, pp. 1-20, (2023). (In Persian) . https://doi.org/10.22067/jfcei.2023.80940.1213

[21] J. Wu, C. Zuidema, K. Gugerell and G. Roo, "Mind the gap! Barriers and implementation deficiencies of energy policies at the local scale in urban China", *Energy Policy*, vol. 106, pp. 201–211. (2017). https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2014.09.005

[22] M. Dehbalaei, G. Memarzadeh Tehran and K. Daneshfard, "Designing a model for evaluating the implementation of the sustainable urban development policy in the framework of the sixth plan", *Quarterly Journal of The Macro and Strategic Policies*, 10, pp. 180-205. 2022). (In Persian). https://doi.org/10.30507/jmsp.2021.291821.2285

[23] V. Ghorbanizadeh, F. Sharifzadeh, D. Hosseinpour and M. Moravvej, "Presenting Policy Making Model for the Cultural Organizations (in Case: Institute for the Intellectual Development of Children and Young Adult)", *Iranian Journal of Public Policy*, vol. 3, no. 3, pp. 61-78, (2017). (In Persian) https://doi.org/10.22059/ppolicy.2017.64171

[24] M. Sedigh Bavar, A. Naderan and M. Saffarzadeh, "The spatial effect of the contribution of land use types in the occurrence of accidents based on traffic area zones (Case study: Shiraz metropolis)", *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 3, pp. 1-16, (2023). (In Persian) https://doi.org/10.22067/jfcei.2023.80945.1214

[25] S. Rezaeinasab, A. Tayefi Nasrabadi, S. Asadi and S. A. Haj Seiyed Taghia, "Investigating the potential of designing net-zero energy buildings using photovoltaic installation with considering urban development plans requirements", *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 1, pp. 51-68, (2023). (In Persian). https://doi.org/10.22067/jfcei.2023.79510.1190

[26] L. Husain, G. Bloom and Y. Xiao, "Building policy capacity for managing rapid, complex change in China's health system", *Policy and Society*, vol. 42, no. 1, pp. 28-48, (2023). https://doi.org/10.1080/14494035.2021.1933336

[27] Z. Shokri, M. Kheyrgu, "How to evaluate the quality of public policies in Iran: Exploration's Mixed Methodology Research", Public Organizations Management, vol. 6, no. 2, pp. 79-94, (2018). (In Persian). https://dorl.net/dor/20.1001.1.2322522.1397.6.0.25.4

[28] V. Rozhenkova, S. Allmang, S. Ly, D. Franken and J. Heymann, "The role of comparative city policy data in assessing progress toward the urban SDG targets", *Cities*, vol. 95, pp. 102357, (2019). https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.05.026

[29] G. Bazzan, C. Daugbjerg and J. Tosun, "Attaining policy integration through the integration of new policy

instruments: The case of the Farm to Fork Strategy", *Applied Economic Perspectives and Policy*, vol. 45, no. 2, pp. 803-818, (2023). https://doi.org/10.1002/aepp.13235

[30] J. Tosun, "The behaviour of suppliers and consumers in mandated markets: the introduction of the ethanol–petrol blend E10 in Germany", *Journal of Environmental Policy & Planning*, vol. 20, no. 1, pp. 1-15, (2018). https://doi.org/10.1080/1523908x.2017.1299624.

[31] H. Khanifar, S. M. Alvani and H. Haji Molla Mirzaee, "Designing Cultural Policy Implementation Model for Islamic Republic Of Iran and Comparing It with Other Models", *Organizational Culture Management*, vol. 13, no. 3, pp. 713-737, 2015. (In Persian). https://doi.org/10.22059/jomc.2015.54736

[32] M. Sharifi, M. Modiri, H. Amiri and F. Beig Zadeh, "Providing a policy making pattern in city municipality services by mixed approach," *Ferdowsi Civil Engineering*, vol. 36, no. 3, pp. 83-98, (2023). (In Persian). https://doi.org/10.22067/jfcei.2023.83093.1240

[33] M. Bagheri A. A. Pourezat, "Providing a hybrid model for policy making in the university arena," *Majlis and Rahbord***,** vol. 20, no. 74, pp. 165-199, 2012. (In Persian).

[34] M. Karimi Tararani, F. Sharifzadeh, M. A. Seyyed Naqvi, D. Hosseinpour, "Policy pattern of Park Science and technology and company Knowledge base", *Journal of Innovation and Value Creation*, vol. 7, no. 13, pp. 46-54, (2017). (In Persian).

[35] M. Mohammadi, S. M. Alwani, G. Memarzadeh Tehran and Q. Ansari Renani, "Designing three-dimensional model of impelementing public policy", *Public Policy In Administration*, vol. 8, no. 21, pp. 1-16, (2016). (In Persian).

[36] S. M. Alwani, F. Sharifzadeh, *Public Policy Process*, Tehran: Allameh Tabatabai University Publication, 2014. (In Persian).

[37] K. A. Iyanda, B. S. Dantata, "Problems and challenges of policy implementation for national development", *Research on Humanities and Social Sciences*, vol. 6, no. 15, pp. 60-65, (2016).

[38] A. Kelemenis, P. Galiatsatou, "A methodological approach to identify policy priorities of municipalities in Greece", *Energy Procedia*, vol. 153, pp. 376–382, (2018). https://doi.org/10.1016/j.egypro.2018.10.051

[39] H. L. Chen, "Performance measurement and the prediction of capital project failure", *International Journal of Project Management*, vol. 33, no. 6, pp. 1393-1404, (2015). https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2015.02.009

[40] P. Macedo, A. Huertas, C. Bottone, J. del Río, N. Hillary, T. Brazzini and G. Penha-Lopes, "Learnings from local collaborative transformations: Setting a basis for a sustainability framework", *Sustainability*, vol. 12, no. 3, pp. 795-818, (2020). https://doi.org/10.3390/su12030795

[41] J. E. Langkai, H. Akib and R. H. Sendouw, "The determinants of neighborhood based development policy implementation in Manado city", *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, vol. 8, no. 2S9, pp. 207-210, (2019).

[42] F. Gheytasivand, "Challenges of public transportation policy in Tehran city in network governance based on thematic analysis approach", *Journal of Improvement Management*, vol. 17, no. 3, pp. 72-100, (2023). (In Persian) https://doi.org/10.22034/jmi.2023.404509.2981

[43] F. Gheytasivand, F. Sharifzadeh, G. kazemian and D. Hosseinpour, "Analysis of Factors Affecting the Success Policies Formulation of Tehran Urban Management", *Public Organizations Management,* vol. 8, no. 4, pp. 43-56, (2020). (In Persian) https://doi.org/10.30473/ipom.2020.52617.4077.

[44] P. Baghernezhad, H. taherpoor Kalantari and H. bahrami, "Identifying and evaluating the factors affecting the successful implementation of the public policy of supporting knowledge-based companies and institutions in the country", *Innovation Management in Defensive Organizations*, vol. 1, no. 2, pp. 1-26, (2019). (In Persian).

[45] H. Rangriz, M. Kheirandish and S. Latifi Jaliseh, "Exploring of Public Policies Implementation Obstacles in Governmental Organizations Using the Meta Synthesis Method", *Iranian Journal of Public Policy*, vol. 4, no. 1, pp. 123-138, (2018). (In Persian) https://doi.org/10.22059/ppolicy.2018.66852

[46] H. Hamjen, T. Oktavianor, T. Arbain, "Implementation of Smart Branding Policy in the River City of Banjarmasin", *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, vol. 15, no. 1, pp. 163-179, (2023). https://doi.org/10.21787/jbp.15.2023.163-179

[47] J. Cifuentes-Faura, B. Benito, M. D. Guillamón and Ú. Faura-Martínez, "Relationship between Transparency Efficiency in Municipal Governments: Several Nonparametric Approaches", *Public Performance & Management Review*, vol. 46, no. 1, pp. 193-224, (2023). https://doi.org/10.1080/15309576.2022.2123007

[48] C. Ren, C. W. Yu and S. J. Cao, "Development of urban air environmental control policies and measures", *Indoor and Built Environment*, vol. 32, no. 2, pp. 299-304, (2023). https://doi.org/10.1177/1420326X221120380

[49] I. S. Mir, P. P. S. Cheema and S. P. Singh, "Implementation analysis of solid waste management in Ludhiana city of Punjab", *Environmental Challenges*, vol. 2, pp. 100023, (2021). https://doi.org/10.1016/j.envc.2021.100023

[50] A. Tuni, W. L. Ijomah, F. Gutteridge, M. Mirpourian, S. Pfeifer and G. Copani, "Risk assessment for circular business models: A fuzzy Delphi study application for composite materials", *Journal of Cleaner Production*, vol. 389, pp. 135722, (2023). https://doi.org/10.1016/j.envc.2021.100023

[51] M. Sufiyan, A. Haleem, S. Khan and M. I. Khan, "Evaluating food supply chain performance using hybrid fuzzy MCDM technique", *Sustainable production and consumption*, vol. 20, pp. 40-57, (2019). https://doi.org/10.1016/j.spc.2019.03.004

[52] A. Davari, A. Rezazadeh, *Modeling structural equations with Pls Smart software*. Tehran: Jihad Academic Press, (2012). (In Persian).

[53] M. Modiri, M. Dashti Shiramin and H. Karimi Shirazi, "Identification and Prioritization of Influencing Factors on Safety Performance with hybrid Fuzzy DEMATEL and Analytical Network Process Approach (DANP) (Case Study: A Combined Cycle Power Plant)", *J Health Saf Work*, vol. 9, no. 1, pp. 49-60, (2019). (In Persian).

[54] M. Ahmad Amouei, C. Valmohammadi and K. Fathi, "Developing and validating an instrument to measure the impact of digital supply chain activities on sustainable performance", *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 36, no. 4, pp. 925-951, (2023). https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2021-0520

[55] J. Henseler, C. M. Ringle and R. R. Sinkovics, "The use of partial least squares path modeling in international marketing", *New challenges to international marketing*, vol. 20, pp. 277-319, (2009). https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014.